個案研討： 又是誤觸下車鈴

**一張含有 文字 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 23日晚間，有民眾搭乘北市公車上演驚魂記，因為到站後司機發現有人按了「下車鈴」沒下車，也不承認誤觸，不只當場失控咆哮，更將車直接停在路邊不開超過5分鐘，讓乘客直呼好可怕，事後業者表示，若調查屬事將懲處。

胡姓司機：「誰按的？誰按的鈴？」

公車停在路邊，司機把車門打開，因為有乘客按錯下車鈴。

胡姓司機：「按錯也不會講一下，有沒有把我們司機當人啊，我沒有趕時間啦！」

胡姓司機：「誰按的？誰按的鈴？」

公車停在路邊，司機把車門打開，因為有乘客按錯下車鈴。

胡姓司機：「按錯也不會講一下，有沒有把我們司機當人啊，我沒有趕時間啦！」

沒人要下車，也沒人承認按錯，司機大暴怒，大家你看我，我看你。

就這樣停在路邊等了5分鐘，坐在第一排的阿嬤受不了，想離開也到颱風尾。

乘客：「不是我按的欸，但我要下車了。」

胡姓司機：「妳不用下車啦！妳就按錯，跟我說一下就好。」

乘客：「不是我，我敢發誓不是我，我沒按哦！我不是住在這。」

最後乘客紛紛下車，公車才繼續走，但失控暴怒全被拍了下來，引發討論。 (2022/09/25 三立新聞網)

* 台中一名張先生日前搭乘豐原客運公車，目擊到一位身障人士，因為誤觸下車鈴，結果被司機咆哮，他好心幫忙卻公親變事主，投訴人張振恩：「當我這樣跟他講的時候，換他把這個矛頭指向我，就覺得好像是我在找他麻煩。」

後來跟這位身障人士了解才知道，這不是他第一次的遭遇，投訴人張振恩：「我感覺他蠻難過，有看到他有流眼淚，過往那位司機有對他咆哮的時候，他有回嘴，但是可能口齒比較不清楚，然後那個司機好像有作勢要攻擊他。」

他指控豐原客運經常開很快，自己還曾錄影存證，而且司機對乘客不友善，連身障朋友都不尊重，投訴人張振恩：「他車子開太快了，所以他就辦法，沒有要下那一站，司機就罵他說『你沒有要下車，你按什麼鈴這樣』。」

對此豐原客運表示，當天車流多，司機擔心民眾乘車安全，確實在講話過程大一點，會再加強教育，另外台中市交通局表示，對身障人士拒載或咆哮情形可罰兩千到五千元，但看到身障人士自行搭車，卻遇到司機這樣的態度，任誰都無法接受。 (2022/09/21 東森新聞)

**傳統觀點**

* 許多網友都看傻眼，紛紛建議，「快打1999投訴，這太扯了」、「交通部投訴」、「有沒有記司機名字或車牌？通常在車內前端上方有，投訴＋鬧上新聞，公司就會有人處理了。我之前有搭過公車，有人還在下車，司機不知道在急什麼，關車門關很快害那個人跌倒。我就馬上投訴，公司回覆說有處分那位司機，記缺失了」。
* 大批網友表示司機的行為太扯了，「我遇過最兇的都沒比這個兇」、「遇到這種，在車上不要跟司機衝突」、「一定要投訴」、「司機情緒控管也太差」、「請至公路總局網站投訴」、「路怒症就不要出來當公車司機」、「如果我是不小心按錯的那個，我一定嚇到翻掉」、「我之前遇過司機一直在叫上下車的人快一點」。
* 不過也有人替司機緩頰，認為乘客也有一點問題，「我大概可以體會司機感受」、「真的誤觸就趕快道歉就好」、「但按錯下車鈴的人也該讓司機知道是按錯」、「我覺得司機可能遇過太多次」、「可能職業倦怠」。
* 公車業者麟光站長：「基本上應該把當時的影像都給公司，如果有什麼行為上不妥的地方， 還是依公司的規章去處理。」公車業者表示，開車的胡姓司機從業約2年多，平時工作認真，疑似因為最近常常有人按錯下車鈴，以為自己被整了，才會暴怒。
* 這司機也未免太凶了，尤其人家又是殘障人士，太沒有同理心太不厚道了。

**人性化設計觀點**

本案例與人性化設計有關，也與服務業的管理有關。

只要是人誰都不能保證自己「絕對」不會出錯，這就是人性。我們搭電梯時，有時候也會按錯樓層，有的電梯因此就設計有「長按取消」的功能，這就是人性化設計。

公共交通工具中的捷運，因為上下的人較多，所以管理流程的設計上是每站都停，公車則是設計「下車鈴」，要下車的旅客下車前必須事先按下車鈴，方便司機準備到站停靠。在站牌等公車的旅客，因是多線公車共用站牌，所以目前是要求要搭車的旅客看到車來時要招手示意。其實這樣的設計是非常不人性化的，我們有沒有想到對一些看不懂中文標示(外國人、不識字的…)、視障(看不見、看不清…)或肢障(按不到、動作慢…)、不熟悉路程的外地人、……等等的顧客是非常不友善的，採用這種方式作為服務工作的流程設計，是非常不妥當的。公車為什麼不可以像捷運一樣，設計成不管有沒有人上下車，規定每站原則上都要停靠？請不要說：靠站時太擁擠、多線共用車牌……這些理由都是與顧客無關的，所以下車前先按鈴、上車要招手，應該是業者為了提高運營效率請顧客幫忙做的，為什麼不能規定司機若看到站牌沒人，就口頭訊問車上有沒有人要下車，確定沒有才可以不靠站？不知道為什麼現在變成有人按了下車鈴沒人下車就惹怒了司機飆罵、沒按下車鈴要下車口頭告知也不行也要罵，有些司機還在車內貼了各種侮辱性的標語，完全看不到「服務」的理念和態度！

為什麼會按了下車鈴會沒人下車？其實除了有人錯按以外，還有可能是按鈕位置設計不佳，在行車途中如果晃動大時的無心誤觸；不熟悉路程的外地人；按鈕故障失靈……等等，為什麼會認為按了鈕不下車就是在整司機？為什麼不能放寬心胸好言溝通？為什麼可以理直氣壯的因此就不開車、暴怒飆罵、浪費其他乘客的時間，還把其他乘客都趕下車？

我們看了公車業者對此案的回應，什麼將影像交公司如有不妥再依規章處理及平時工作認真……等等，這就是標準不作為的心態，公司如果交給這類的人去管理，被淘汰是必然的。我們的服務行業中的確還有不少不適合從事這個行業的業者和個人，俗話說：「有什麼樣的上司就會有什麼樣的部屬」，這反映的就是管理問題。總之，並不是人人都適合從事服務業的，不能接受服務的理念，還是趁早讓他們改行去從事其他行業吧！